

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Павлов Валентин Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 19.05.2026 16:09:05

Уникальный программный код:

a562210a8a161d1bc9a3444331c3e7a36b34e6b4e64d245c010a

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ФГБОУ ВО БГМУ МИНЗДРАВА РОССИИ)**

Кафедра педагогики и психологии



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

И.И. Изосимова / В.Е. Изосимова

«*17*» *января* 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

Уровень образования

Высшее – *магистратура*

Направление подготовки

39.04.02 Социальная работа

Направленность (профиль)

Клиническая социальная работа и социальная реабилитация

Квалификация

Магистр

Форма обучения

Очно-заочная

Год начала подготовки: *2026*

Уфа – 2026 г.

При разработке рабочей программы учебной дисциплины в основу положены:

1) Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – магистратура по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 80 от 5 февраля 2018 г.

2) Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 455н от «06» сентября 2024 г. Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе».

3) Учебный план по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа (направленность (профиль) Клиническая социальная работа и социальная реабилитация, утвержденный Ученым советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Башкирский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации от «25» ноября 2025г., протокол № 10.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры педагогики и психологии от «01» октября 2025 г., протокол № 3.

Заведующий кафедрой _____ А.Ф. Амиров

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена УМС Центра инновационных образовательных программ «19» ноября 2025 г., протокол №3

Председатель Учебно-методического совета
Центра инновационных образовательных программ _____ Т.Н. Титова

Разработчики:

Е.Е. Липатова, доцент кафедры педагогики и психологии, к.м.н.

О.В. Кудашкина, доцент кафедры педагогики и психологии, к.п.н.

Е.В. Нелюбина, ст. преподаватель кафедры педагогики и психологии.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ:

1.	Пояснительная записка	4
1.1.	Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	4
2.	Требования к результатам освоения учебной дисциплины	5
2.1.	Типы задач профессиональной деятельности	5
2.2.	Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине	6
3.	Содержание рабочей программы	7
3.1.	Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	7
3.2.	Перечень разделов учебной дисциплины и компетенций с указанием соотнесенных с ними тем разделов дисциплины	8
3.3.	Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля	10
3.4.	Название тем лекций и количество часов по семестрам учебной дисциплины	11
3.5.	Название тем практических занятий, в том числе практической подготовки и количество часов по семестрам учебной дисциплины	11
3.6.	Лабораторный практикум	12
3.7.	Самостоятельная работа обучающегося	12
4.	Оценочные материалы для контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины	14
4.1.	Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.	14
4.2.	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	17
5.	Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины	19
5.1.	Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения учебной дисциплины	19
5.2.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины	19
6.	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по учебной дисциплине	20
6.1.	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по учебной дисциплине	20
6.2.	Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы	21
6.3.	Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	22

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» (адаптационная дисциплина) относится к обязательной части блока Б1.В.ДВ.02.01 и проходит на 1 курсе во 2 семестре.

Цели изучения дисциплины: состоит в формировании системных знаний, умений и навыков в области профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента необходимых для: профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия; представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, с выбором наиболее подходящего формата; выстраивания профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по учебной дисциплине
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных решений. УК-3.5. Делегирует полномочия членам команды и распределяет поручения, дает обратную связь по результатам, принимает ответственность за общий результат.	<i>Знать</i> базовые знания по социальной психологии и педагогики; понятие группа, структуры группы (социометрическая, власти и коммуникационная); групповую динамику (сплоченность и давление); общие формы организации командного взаимодействия на основе знаний психологии личности; основы общения и способы организации диалогического взаимодействия; основы конфликтологии. <i>Уметь</i> применять лидерские навыки организации командообразования, использовать приемы эффективной коммуникации и социальной перцепции в группе; осуществлять межведомственное взаимодействие для обеспечения социальной защиты населения; организовывать межведомственные взаимодействия с использованием ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения. <i>Владеть</i> методами конструктивного взаимодействия с коллегами; опытом сотрудничества и компромисса с коллегами

		(работы в коллективе); опытом кооперации и совместной деятельности с коллегами; опытом проявления инициативы, отстаивания своей позиции в социально приемлемых формах
ПК-3. Способен к организации межведомственного взаимодействия, использованию ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения	<p>ПК-3.1. Осуществляет межведомственное взаимодействие для обеспечения социальной защиты населения.</p> <p>ПК-3.2. Организует работу по привлечению ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения.</p>	<p><i>Знать</i> о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента; основных задачах профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента в здравоохранении.</p> <p><i>Уметь</i> осуществлять межведомственное взаимодействие для обеспечения социальной защиты населения.</p> <p><i>Владеть</i> навыками организации межведомственного взаимодействия в решении проблем детства, пожилых людей и инвалидов.</p>

2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

2.1. Типы задач профессиональной деятельности

Задачи профессиональной деятельности, которые лежат в основе преподавания учебной дисциплины:

организационно-управленческая деятельность:

- принятие ответственности за результат действий в рамках своих функциональных обязанностей;
- осуществление межведомственного взаимодействия для обеспечения социальной защиты населения.
- организация межведомственных взаимодействий с использованием ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения;
- формирование способности организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

2.2. Перечень компетенций, индикаторов достижения компетенций и индекса трудовой функции

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих универсальных (УК) и профессиональных (ПК) компетенций:

п/№	Номер/индекс компетенции (или его части) и ее содержание	Номер индикатора компетенции (или его части) и его содержание	Индекс трудовой функции и ее содержание	Перечень практических навыков по овладению компетенцией	Оценочные средства
1	2	3	4	5	6
1	УК-3. Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<p>УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели.</p> <p>УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных решений.</p> <p>УК-3.5. Делегирует полномочия членам команды и распределяет поручения, дает обратную связь по результатам, принимает ответственность за общий результат.</p>		адаптироваться в коллективе, планировать и организовывать свою деятельность в коллективе, проявлять инициативу, навыками организации командной стратегии, руководством работы команды для достижения поставленной цели; навыками профессионального общения с коллективом, стратегией сотрудничества	Собеседование по ситуационным задачам, опрос, тестирование (письменное или компьютерное), индивидуальные задания (проект) и практико-ориентированные задания (задача), кейс-задания
2	ПК-3. Способен к организации межведомственного взаимодействия, использованию ресурсов со-	ПК-3.1. Осуществляет межведомственное взаимодействие для обеспечения социальной защиты населения.	А/03.6 Организация социального обслуживания получателей социальных услуг с уче-	Уметь организовать межведомственные взаимодействия, с использованием ресурсов социальных инфраструктур,	Собеседование по ситуационным задачам, опрос, тестирование (письменное или компьютерное), индивиду-

	циальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения	ПК-3.2. Организует работу по привлечению ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения.	том индивидуальной программы предоставления социальных услуг, индивидуальных потребностей и обстоятельств, по которым гражданин признан нуждающимся в социальном обслуживании	бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения Способность и готовность к участию в деятельности по созданию недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.	дуальные задания (проект) и практико-ориентированные задания (задача), кейс-задания
--	---	--	---	---	---

3. Содержание рабочей программы

3.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов/ зачетных единиц	Семестр		
		2	-	
		часов	часов	
1	2	3	4	
Контактная работа (всего), в том числе:	36/1	36	-	
Лекции (Л)	10	10	-	
Практические занятия (ПЗ),	26	26	-	
Самостоятельная работа обучающегося, в том числе:	72/2	72	-	
<i>Подготовка к занятиям (ПЗ)</i>	26	26	-	
<i>Подготовка к текущему контролю (ПТК)</i>	18	18	-	
<i>Подготовка к промежуточному контролю (ППК)</i>	18	18	-	
<i>Реферат</i>	10	10	-	
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)	3	3	-
	экзамен (Э)	-	-	-
ИТОГО: Общая трудоемкость	час.	108	108	-
	ЗЕТ	3	3	-

3.2. Перечень разделов учебной дисциплины и компетенций с указанием соответствующих с ними тем разделов дисциплины

№ п/п	Индекс компетенции	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела (темы разделов)
1	2	3	4
1	УК-3, ПК-3	Коммуникационный менеджмент в здравоохранении. Профессиональные коммуникации.	<p>Коммуникационный менеджмент в здравоохранении - роль, функции и задачи. Теория и практика управления социальными коммуникациями внутри организации, между организацией и ее средой. Проведения оптимально благоприятных для организации коммуникационных процессов, формирования и поддержания имиджа и общественного мнения, достижения согласия, сотрудничества и признания.</p> <p>Планирование и управление коммуникативными процессами, выявление целевых аудиторий.</p> <p>Разработка коммуникационных стратегий. Способы достижения контакта в процессе общения.</p> <p>Контроль, оценка эффективности профессиональных коммуникаций.</p> <p>Организация информационного трансферта и диалога.</p> <p>Утверждение корректных коммуникаций в конфликтных ситуациях.</p>
2	УК-3, ПК-3	Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.	<p>Специальные каналы информации, маршруты, направления потока информации.</p> <p>Коммуникативные события в профессиональной деятельности, бизнес-коммуникации: презентации и выставки.</p> <p>Коммуникационные проблемы. Коммуникационные потребности организации.</p> <p>Типологические модели коммуникационного менеджмента.</p> <p>Концепции пропаганды, теории «паблик рилейшнз» по Айви Ли, Э.Бернайсу, С.Блэку, Дж.Грюнигу.</p>
3	УК-3, ПК-3	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	<p>Общение и язык. Язык и речь. Значение речи и языка. Функции и виды речи. Невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинестические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение. Функции КД. Структура КД. Коммуникативная, перцептивная и интер-</p>

			активная форма КД. Коммуникативная среда и сферы коммуникации. Виды КД по содержанию, целям и средствам общения. Открытая-закрытая, монологическая-диалогическая, ролевая-личностная стратегии общения.
4	УК-3, ПК-3	Психология делового общения.	Деловое общение как один из уровней общения. Коммуникация межличностная и организационная. Особенности коммуникации в управлении. Эффективное поведение в ситуации организационной и межличностной коммуникации (знакомство, прием, неофициальная беседа). Основные коммуникационные барьеры и пути их преодоления. Психология публичного выступления. Организация и коммуникационные эффекты публичного выступления Вербальные и невербальные компоненты. Структура выступления и особенности подготовки публичной речи. Особенности проведения переговоров. Теоретические подходы к выбору техники переговоров. Структура переговоров. Особенности проведения деловых совещаний. Умение слушать. Восприятие и понимание в процессе общения.
5	УК-3, ПК-3	Управление конфликтными ситуациями	Конфликты в организации. Структура и функции конфликтов. Динамика конфликта в организации. Способы разрешения организационных конфликтов Психологические приемы воздействия на собеседника. Принципы речевого воздействия. Спор, его цели и подходы. Техника убеждения. Критика в споре. Принципы ведения спора. Агрессии во время спора. Понятие, функции и классификация конфликтов. Стадии развития конфликта. Стили поведения в конфликтной ситуации. Пути разрешения конфликтных ситуаций. Управление конфликтами и предотвращение конфликтных ситуаций. Стресс и аффект в конфликтной ситуации. Толерантность в конфликтах.
6.	УК-3, ПК-3	Личность в коммуникационном процессе	Основные концепции личности. Защитные механизмы личности. Барьеры общения. Учет личностных различий в общении. Типология личности собеседников
7.	УК-3, ПК-3	Типология личности собеседников. Типы реагирования на за-	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание Психология горя. Техники передачи пси-

		болевание	хологически сложной информации. Модели информирования пациента (его законных представителей).
8.	УК-3, ПК-3	Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике.	Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике. Особенности общения специалиста и пациента в зависимости от характера заболевания. Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально-личностных особенностей пациента (его законных представителей).

3.3. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ЛР	ПЗ	СРО	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2	Коммуникационный менеджмент в здравоохранении. Профессиональные коммуникации.	2	-	2	9	13	Тестирование. Защита кейса
2		Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.	1	-	2	9	12	Тестирование. Защита кейса
3		Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	2	-	4	9	15	Тестирование. Защита кейса
4		Психология делового общения.	1	-	2	9	12	Тестирование. Защита кейса
5		Управление конфликтными ситуациями	1	-	4	9	14	Тестирование. Защита кейса
6		Личность в коммуникационном процессе	1	-	4	9	14	Тестирование. Защита кейса
7		Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание	1	-	4	9	14	Тестирование. Защита кейса

8	Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике.	1	-	4	9	14	итоговое тестирование, защита кейса, индивидуального задания
	ИТОГО	10	-	26	72	108	

3.4. Название тем лекций и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины.

№ п/п	Название тем лекций учебной дисциплины	Семестр	
		2	3
1	2		3
1.	Коммуникационный менеджмент в здравоохранении. Профессиональные коммуникации.		2
2.	Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.		1
3.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.		2
4.	Психология делового общения.		1
5.	Управление конфликтными ситуациями		2
6.	Личность в коммуникационном процессе		2
7.	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание		2
8.	Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике.		2
	Итого		10

3.5. Название тем практических занятий в том числе практической подготовки и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины.

№ п/п	Название тем практических занятий учебной дисциплины	Семестр	
		2	3
1	2		3
1.	Коммуникационный менеджмент в здравоохранении. Профессиональные коммуникации.		2
2.	Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.		2
3.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.		4
4.	Психология делового общения.		2
5.	Управление конфликтными ситуациями		4
6.	Личность в коммуникационном процессе		4
7.	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание		4
8.	Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике.		4
	Итого		26

3.6. Лабораторный практикум.

Не предусмотрено учебным планом.

3.7. Самостоятельная работа обучающегося

3.7.1. Виды СРО (АУДИТОРНАЯ РАБОТА)

№ п/п	№ семестра	Тема СРО	Виды СРО	Всего часов
1	2	3	4	5
1	2	Коммуникационный менеджмент в здравоохранении. Профессиональные коммуникации.	выполнение индивидуальных и групповых заданий преподавателя; решение практических заданий	2
2		Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.	выполнение индивидуальных и групповых заданий преподавателя; решение практических заданий	2
3		Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	выполнение индивидуальных и групповых заданий преподавателя; решение практических заданий	2
4		Психология делового общения.	выполнение индивидуальных и групповых заданий преподавателя; решение практических заданий	2
5		Управление конфликтными ситуациями	выполнение индивидуальных и групповых заданий преподавателя; решение практических заданий	2
6		Личность в коммуникационном процессе	выполнение индивидуальных и групповых заданий преподавателя; решение практических заданий	2
7		Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание	выполнение индивидуальных и групповых заданий преподавателя; решение практических заданий	2
8		Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике.	изучение нормативных и иных материалов; использование справочной литературы; чтение и анализ текстов (нормативных актов, учебной литературы и т.п.)	2
ИТОГО часов в семестре:				16

3.7.2. Виды СРО (ВНЕАУДИТОРНАЯ РАБОТА)

№ п/п	№ семестра	Тема СРО	Виды СРО	Всего часов
1	2	3	4	5
1	2	Коммуникационный менеджмент в здравоохранении. Профессиональные коммуникации.	подготовка к практическим занятиям; конспектирование источников; чтение учебной литературы, текстов лекций; подготовка и написание рефератов, курсовых работ.	7
2		Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.	подготовка к практическим занятиям; конспектирование источников; чтение учебной литературы, текстов лекций; подготовка и написание рефератов, курсовых работ.	7
3		Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	подготовка к практическим занятиям; конспектирование источников; чтение учебной литературы, текстов лекций; подготовка и написание рефератов, курсовых работ.	7
4		Психология делового общения.	подготовка к практическим занятиям; конспектирование источников; чтение учебной литературы, текстов лекций; подготовка и написание рефератов, курсовых работ.	7
5		Управление конфликтными ситуациями	подготовка к практическим занятиям; конспектирование источников; чтение учебной литературы, текстов лекций; подготовка и написание рефератов, курсовых работ.	7
6		Личность в коммуникационном процессе	подготовка к практическим занятиям; конспектирование источников; чтение учебной литературы, текстов лекций; подготовка и написание рефератов, курсовых работ.	7
7		Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание	подготовка к практическим занятиям; конспектирование источников; чтение учебной литературы, текстов лекций; подготовка и написание рефератов, курсовых работ.	7
8		Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике.	подготовка к практическим занятиям; конспектирование источников; чтение учебной литературы, текстов лекций; подготовка и написание рефератов, курсовых работ.	7
ИТОГО часов в семестре:				56

3.7.3. Примерная тематика контрольных вопросов

Семестр № 3.

1. Коммуникационный менеджмент
2. Концепция коммуникационного менеджмента
3. Предмет, цель, задачи коммуникационного менеджмента
4. Коммуникационные средства, методы, инструменты, механизмы, обеспечивающие формирование и эффективное развитие организации.
5. Технологии самопрезентации.
6. Имидж делового человека. Этикет как технология делового общения
7. Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации в профессиональной деятельности специалиста в сфере управления
8. Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления
9. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
10. Виды общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения.
11. Речевые технологии делового общения. Вербальные средства коммуникации. Невербальные средства общения. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
12. Речевой этикет в деловом общении, культура речи. Общие требования к деловой беседе и ее структура. Методика подготовки и проведения деловых бесед. Деловое совещание как один из видов делового общения
13. Коммуникативные барьеры в общении.
14. Слушание в деловой коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации и ответы на них.
15. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
16. Формы деловой коммуникации: деловая беседа и беседа по телефону.
17. Деловое совещание и деловые переговоры.
18. Спор, дискуссия, полемика, дебаты: происхождение и психологические особенности.
19. Психологические особенности публичного выступления.

4. Оценочные материалы (оценочные средства) для контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины

4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.

Код и формулировка компетенции:

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

ПК-3. Способен к организации межведомственного взаимодействия, использованию ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения	
		Зачтено	Не зачтено
УК-3.1. Выработывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели.	<i>Знать</i> базовые знания по социальной психологии и педагогики; понятие группа, структуры группы (социометрическая, власти и коммуникационная); групповую динамику (сплоченность и давление); общие формы организации командного взаимодействия на основе знаний психологии личности; основы общения и способы организации диалогического взаимодействия; основы конфликтологии.	теоретическое содержание темы освоено полностью, обучающийся строит ответ на уровне самостоятельного мышления, грамотно и логично излагает изученный материал, не затрудняется с ответом, делает обоснованные выводы и заключения, свободно применяет теоретические знания при решении практических задач	не способен продемонстрировать знания теоретического материала, допускает существенные ошибки при изложении учебного материала, при ответе подменяет теоретическую аргументацию рассуждениями обыденно-бытового характера. В ответе допускает грубые ошибки, которые не может исправить даже с помощью преподавателя.
УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных решений.	<i>Уметь</i> применять лидерские навыки организации командообразования, использовать приемы эффективной коммуникации и социальной перцепции в группе; осуществлять межведомственное взаимодействие для обеспечения социальной защиты населения; организовывать межведомственные взаимодействия с использованием ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения.	теоретическое содержание темы освоено полностью, обучающийся строит ответ на уровне самостоятельного мышления, грамотно и логично излагает изученный материал, не затрудняется с ответом, делает обоснованные выводы и заключения, свободно применяет теоретические знания при решении практических задач	не способен продемонстрировать знания теоретического материала, допускает существенные ошибки при изложении учебного материала, при ответе подменяет теоретическую аргументацию рассуждениями обыденно-бытового характера. В ответе допускает грубые ошибки, которые не может исправить даже с помощью преподавателя.
УК-3.5. Делегирует полномочия членам команды и распреде-	<i>Владеть</i> методами конструктивного взаимодействия с колле-	теоретическое содержание темы освоено полностью,	не способен продемонстрировать знания теоретического

<p>ляет поручения, дает обратную связь по результатам, принимает ответственность за общий результат.</p>	<p>гами; опытом сотрудничества и компромисса с коллегами (работы в коллективе); опытом кооперации и совместной деятельности с коллегами; опытом проявления инициативы, отстаивания своей позиции в социально приемлемых формах</p>	<p>обучающийся строит ответ на уровне самостоятельного мышления, грамотно и логично излагает изученный материал, не затрудняется с ответом, делает обоснованные выводы и заключения, свободно применяет теоретические знания при решении практических задач</p>	<p>материала, допускает существенные ошибки при изложении учебного материала, при ответе подменяет теоретическую аргументацию рассуждениями обыденно-бытового характера. В ответе допускает грубые ошибки, которые не может исправить даже с помощью преподавателя.</p>
<p>ПК-3.1. Осуществляет межведомственное взаимодействие для обеспечения социальной защиты населения.</p>	<p><i>Знать</i> о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента; основных задачах профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента в здравоохранении. <i>Уметь</i> осуществлять межведомственное взаимодействие для обеспечения социальной защиты населения. <i>Владеть</i> навыками организации межведомственного взаимодействия в решении проблем детства, пожилых людей и инвалидов.</p>	<p>теоретическое содержание темы освоено полностью, обучающийся строит ответ на уровне самостоятельного мышления, грамотно и логично излагает изученный материал, не затрудняется с ответом, делает обоснованные выводы и заключения, свободно применяет теоретические знания при решении практических задач</p>	<p>не способен продемонстрировать знания теоретического материала, допускает существенные ошибки при изложении учебного материала, при ответе подменяет теоретическую аргументацию рассуждениями обыденно-бытового характера. В ответе допускает грубые ошибки, которые не может исправить даже с помощью преподавателя.</p>
<p>ПК-3.2. Организует работу по привлечению ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения.</p>	<p>Владеть навыками организовывать работу по привлечению ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения.</p>	<p>умеет организовывать работу по привлечению ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты</p>	<p>ее умеет организовывать работу по привлечению ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты</p>

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели.	<i>Знать</i> базовые знания по социальной психологии и педагогики; понятие группа, структуры группы (социометрическая, власти и коммуникационная); групповую динамику (сплоченность и давление); общие формы организации командного взаимодействия на основе знаний психологии личности; основы общения и способы организации диалогического взаимодействия; основы конфликтологии.	Оценочные материалы открытого и закрытого типа
УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных решений.	<i>Уметь</i> применять лидерские навыки организации командообразования, использовать приемы эффективной коммуникации и социальной перцепции в группе; осуществлять межведомственное взаимодействие для обеспечения социальной защиты населения; организовывать межведомственные взаимодействия с использованием ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения.	Оценочные материалы открытого и закрытого типа
УК-3.5. Делегирует полномочия членам команды и распределяет поручения, дает обратную связь по результатам, принимает ответственность за общий результат.	<i>Владеть</i> методами конструктивного взаимодействия с коллегами; опытом сотрудничества и компромисса с коллегами (работы в коллективе); опытом кооперации и совместной деятельности с коллегами; опытом проявления инициативы, отстаивания своей позиции в социально приемлемых формах	Оценочные материалы открытого и закрытого типа
ПК-3.1. Осуществляет межведомственное взаимодействие для обеспечения соци-	<i>Знать</i> о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях	Оценочные материалы открытого и закрытого типа

альной защиты населения.	<p>профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента; основных задачах профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента в здравоохранении.</p> <p><i>Уметь</i> осуществлять межведомственное взаимодействие для обеспечения социальной защиты населения.</p> <p><i>Владеть</i> навыками организации межведомственного взаимодействия в решении проблем детства, пожилых людей и инвалидов.</p>	
ПК-3.2. Организует работу по привлечению ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения.	Уметь организовывать работу по привлечению ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения.	Оценочные материалы открытого и закрытого типа

5. Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины

5.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения учебной дисциплины

Основная литература

№	Наименование	Авторы	Год, место издания	Кол-во экземпляров	
				в библиотеке	на кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Коммуникативная деятельность [Текст]: учеб.-метод. пособие	А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина	ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ; Уфа, 2014. - 143 с.	210	-
2	Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие	А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина	ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ; Электрон.текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная учебная библиотека» http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf	Неограниченный доступ	-

Дополнительная литература

№	Наименование	Авторы	Год, место издания	Кол-во экземпляров	
				в библиотеке	на кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Научная организация учебного процесса [Электронный ресурс] : учеб.пособие для вузов - 3-е изд., перераб. и доп.	Белогурова, В. А.	М.: ГЭОТАР-Медиа, 2010. - on-line. - Режим доступа: ЭБС «Консультант студента» http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970414965.html		-

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

1. <https://www.studentlibrary.ru/> (Консультант студента)
2. <http://e.lanbook.com> (Электронно-библиотечная система «Лань»)
3. www.studmedlib.ru (Электронно-библиотечная система «Консультант студента» для ВПО)

6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по учебной дисциплине

Использование учебных комнат для работы обучающихся.

Мультимедийный комплекс (ноутбук, проектор, экран), телевизор, наборы слайдов, таблиц/мультимедийных наглядных материалов по различным разделам дисциплины. Видеофильмы. Ситуационные задачи, тестовые задания по изучаемым темам.

6.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по учебной дисциплине

Таблица

№ п/п	Наименование вида образования, уровня образования, профессии, специальности, направления подготовки (для профессионального образования), подвида дополнительного образования	Наименование объекта, подтверждающего наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) объекта, подтверждающего наличие материально-технического обеспечения, (с указанием номера такового объекта в соответствии с документами по технической инвентаризации)
1	2	3	4
1	Высшее, магистратура, направление подготовки 39.04.02 Социальная работа, направленность (профиль) подготовки: Клиническая социальная работа и социальная реабилитация	Учебный корпус № 2 ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России, кафедра педагогики и психологии. Учебная аудитория № 346а для проведения практических занятий, индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: учебная мебель на 30 рабочих мест, рабочее место преподавателя (стол, стул), доска учебная меловая, компьютер, мультимедийный проектор, экран, стенды с учебно-методическими материалами, демонстрационный и справочный материал	450008, Республика Башкортостан, г. Уфа, Кировский р-н, ул. З.Валиди, д. 47. Этаж 3. Учебная аудитория № 346а

6.2. Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы *(дополнить свое при необходимости)*

<http://www.studmedlib.ru/> - многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронно-библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, в том числе аудио, видео, анимации, интерактивным материалам, тестовым заданиям и др.

<http://e.lanbook.com> - электронно-библиотечная система издательства «Лань» - ресурс, включающий в себя электронные версии книг издательства «Лань» и других ведущих издательств учебной литературы по естественным и гуманитарным наукам.

<https://www.books-up.ru/> - электронно-библиотечная система «Букап» - это новый формат библиотечной системы, в которой собраны книги медицинской тематики: электронные версии качественных первоисточников от ведущих издательств со всего мира.

<https://rusneb.ru/> - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ граждан Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, – от книжных памятников истории и культуры до новейших авторских произведений.

<https://www.ras.ru/> - электронные версии коллекции журналов «Российской академии наук» (РАН)

<https://dlib.eastview.com/> - коллекция журналов «Медицина и здравоохранение» на платформе компании ИВИС. В коллекцию входят журналы как за текущий год, так и архив номеров.

<http://ovidsp.ovid.com/> - полнотекстовая коллекция журналов от ведущего международного медицинского издательства LWW, в которых публикуются актуальные исследования и материалы по различным областям медицины.

<https://link.springer.com/> - полнотекстовая коллекция электронных книг и полнотекстовая политематическая коллекция журналов издательства Springer Nature на английском языке по различным отраслям знаний.

<http://onlinelibrary.wiley.com> - полнотекстовые коллекции, которые включают в себя как текущие, так и архивные выпуски из более чем 1700 журналов издательства John Wiley & Sons, Inc., охватывающие такие области как гуманитарные, естественные, общественные и технические науки, а также сельское хозяйство, медицину и здравоохранение.

<https://www.cochranelibrary.com> - базы данных Кокрейновской библиотеки предоставляют информацию и доказательства для поддержки решений, принимаемых в медицине и других областях здравоохранения, а также информируют тех, кто получает медицинскую помощь. Ресурс позволяет найти информацию о клинических испытаниях, кокрейновских обзорах, некокрейновских систематических обзорах, методологических исследованиях, технологических и экономических оценках по определенной теме или заболеванию.

<https://www.orbit.com/> - база данных патентного поиска, объединяющая информацию о более чем 122 миллионах патентных публикаций, полученную из 120 международных патентных ведомств, включая РосПатент, Всемирную организацию интеллектуальной собственности (ВОИС), Европейскую патентную организацию.

<http://search.ebscohost.com/> - полнотекстовая коллекция, которая включает 144 электронные книги от ведущих научных и университетских издательств и охватывает все дисциплины, изучаемые в медицинском вузе.

<https://nmal.nucleusmedicalmedia.com/home> - база изображений Nucleus Medical Art Library (NMAL). Созданная Nucleus Medical Art, NMAL содержит растущую коллекцию высококачественных иллюстраций и анимаций, изображающих анатомию, физиологию,

хирургию, патологию, болезни, состояния, травмы, эмбриологию, гистологию и другие медицинские темы.

www.jaypeedigital.com - комплексная платформа медицинских ресурсов для студентов, преподавателей, научных и медицинских работников охватывает более 60 медицинских специальностей, включая смежные области – стоматологию, уход за больными, физиотерапию, фармакологию. Цифровой контент JAYPEE DIGITAL содержит клиническую диагностику, лабораторные исследования, современные хирургические процедуры, клинические методы от лучших специалистов отрасли по всему миру.

<https://eduport-global.com/> - электронная библиотека медицинской литературы от CBS Publishers & Distributors Pvt. Ltd., одного из ведущих издательств на Индийском субконтиненте, известного своими качественными учебниками по медицинским наукам и технологиям.

6.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

№ п/п	Наименование	Описание	Кол-во	Поставщик	Где установлено
1.	Права на программу для ЭВМ система антивирусной защиты персональных компьютеров Dr.Web Desktop Security Suite Комплексная защита + Центр управления	Антивирусная защита (российское ПО)	2500	ООО «Софтлайн Трейд»	Сервера, кафедры и подразделения Университета
2.	Права на программу для ЭВМ система антивирусной защиты рабочих станций и файловых серверов Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 1 year Educational Renewal License	Антивирусная защита (российское ПО)	600	ООО «Софтлайн Трейд»	Кафедры и подразделения Университета
3.	Права на программу для ЭВМ Офисное программное обеспечение МойОфис Стандартный	Офисный пакет (российское ПО)	1500	ООО «Софтлайн Трейд»	Кафедры и подразделения Университета
4.	Права на программу для ЭВМ Операционная система для образовательных учреждений Астра Linux Special Edition	Операционная система (российское ПО)	1500	ООО «Софтлайн Трейд»	Кафедры и подразделения Университета
5.	Права на программу для ЭВМ Система контент-фильтрации SkyDNS	Фильтрация интернет-контента	1	ООО «Софтлайн Трейд»	Сервер

		(российское ПО)			
6.	Права на программу для ЭВМ Система для организации и проведения веб-конференций, вебинаров, мастер-классов Mirapolis Virtual Room	Организационный веб-портал и веб-конференции, вебинаров, мастер-классов (российское ПО)	1	ООО «Софтлайн Трейд»	Сервер
7.	Права на программу для ЭВМ Система дистанционного обучения Русский Moodle 3KL	Учебный портал (в составе ЭИОС БГМУ) (российское ПО)	1	«Софтлайн Трейд»	Хостинг на внешнем ресурсе
8.	Права на программу для ЭВМ "АИС «БИТ: Управление вузом»"	Электронный деканат (в составе ЭИОС БГМУ) (российское ПО) (российское ПО)	1	Компания «Первый БИТ»	Сервер
9.	Права на программу для ЭВМ «1С-Битрикс: Внутренний портал учебного заведения» (неогр. кол-во пользователей)	Корпоративный портал (в составе ЭИОС БГМУ) (российское ПО)	1	ООО «ВэбСофт»	Сервер
10.	Права на программу для ЭВМ «1С-Битрикс: Управление сайтом - Эксперт»	Сайт ОО (в составе ЭИОС БГМУ) (российское ПО)	1	ООО «ВэбСофт»	Хостинг на внешнем ресурсе
11.	Права на программу для ЭВМ «1С-Битрикс: Сайт учебного заведения»	(российское ПО)	1	ООО «ВэбСофт»	Хостинг на внешнем ресурсе
12.	Права на программу для ЭВМ "Информационная система управления вузом" (ИСУУ)	в составе ЭИОС БГМУ	1	ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный морской технический университет»	Кафедры и подразделения Университета

